

# VIÐHORF TIL LÖGREGLU

Könnun á viðhorfum höfuðborgarbúa til  
þjónustu og starfa lögreglunnar

2017



FÉLAGSVÍSINDASTOFNUN  
HÁSKÓLA ÍSLANDS





---

### Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Lögreglustjórn á höfuðborgarsvæðinu
Markmið rannsóknar	Að kanna viðhorf almennings til þjónustu lögreglu og starfa hennar
Dagsetning skýrsluskila	22. desember 2017

### Ábyrgðaraðilar

Framkvæmd	Rannsóknarstofa í afbrotufræði Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands
Gagnaöflun	Benjamín Gíslason Margrét Valdimarsdóttir Ævar Þórólfsson
Úrvinnsla	Margrét Valdimarsdóttir
Skýrslugerð	Margrét Valdimarsdóttir

## INNGANGUR

Könnun á viðhorfum til lögreglu og reynslu af afbrotum og ótta við þau var send á netpanel Félagsvísindastofnunar. Hér fyrir neðan er eingöngu birt samantekt á niðurstöðum á viðhorfum til lögreglu og starfa hennar. Aðrar niðurstöður eru birtar í öðrum skýrslum. Niðurstöður könnunarinnar voru unnar af Rannsóknastofu í afbrotufræði og Félagsvísindastofnun við Háskóla Íslands.

## FRAMKVÆMD

Tekið var 4.000 manna lagskipt tilviljunarúrtak úr netpanel Félagsvísindastofnunar. Úrtakið var tvískipt; u.þ.b. 2.000 af höfuðborgarsvæðinu og 2.000 af landsbyggðinni. Hér verða einungis birtar niðurstöður úr úrtaki svarenda á höfuðborgarsvæðinu. Alls svöruðu 1.271 einstaklingar á höfuðborgarsvæðinu könnuninni og er því svarhlutfall um 64%. Netpanell Félagsvísindastofnunar samanstendur af fólki 18 ára og eldra á landinu öllu sem hefur samþykkt að taka þátt í netkönnun á vegum stofnunarinnar. Netpanellinn byggist á tilviljunarúrtaki úr Þjóðskrá.

Tafla 1. Framkvæmd könnunar

Framkvæmdarmáli	Netkönnun
Upplýsingasöfnun	11.05.17-21.06.17
Fjöldi í úrtaki	2.000
Fjöldi svarenda	1.271
Svarhlutfall	63,6%

Niðurstöður rannsóknarinnar hafa verið vigtaðar þannig að úrtakið endurspegli þýði með tilliti til aldurs, kyns og menntunar. Niðurstöður eru oftast greindar eftir þessum sömu bakgrunnsbreytum, sem og búsetu. Búsetu er skipt upp í annars vegar hverfi og hins vegar í löggæslusvæði. Póstnúmer á höfuðborgarsvæðinu tilheyra eftirfarandi löggæslusvæðum:

- Löggæslusvæði 1: 101, 103, 104, 105, 107, 108 og 170.
- Löggæslusvæði 2: 210, 220, 221, 222 og 225.
- Löggæslusvæði 3: 109, 111, 200, 201, 202 og 203.
- Löggæslusvæði 4: 110, 112, 113, 116, 270, 271 og 276.

Tafla 2. Samanburður á dreifingu eftir kyni, aldri og menntun svarenda og þýðis

	Fjöldi svarenda	Hlutfall svarenda	Hlutfall í þýði
<b>Kyn</b>			
Karl	625	49,2%	49,8%
Kona	646	50,8%	50,2%
<b>Aldur***</b>			
18-25 ára	113	8,9%	15,0%
26-35 ára	212	16,7%	19,5%
36-45 ára	220	17,3%	18,1%
46-55 ára	236	18,6%	16,2%
56-65 ára	237	18,6%	14,7%
66 ára og eldri	253	19,9%	16,5%
<b>Menntun***</b>			
Grunnskólamenntun	86	7,3%	34%
Framhaldsskólamenntun	432	36,9%	35%
Háskólamenntun	654	55,8%	32%
Vil ekki svara	99		
<b>Heildarfjöldi svarenda</b>	<b>1271</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Marktækur munur er á hlutfalli í úrtaki og hlutfalli í þýði; \* $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$

---

## HELSTU NIÐURSTÖÐUR

- Mikill meirihluti höfuðborgarbúa telur lögreglu hafa skilað góðu starfi við að stemma stigu við afbrotum í sínu hverfi. Ekki hefur verið mikil breyting á viðhorfum að þessu leyti á síðustu árum. Ánægja með störf lögreglu er sérstaklega mikil meðal íbúa á aldrinum 18 til 25 ára.
- Sýnileiki lögreglu hefur aðeins minnkað á síðustu árum. Hlutfallslega færri telja sig nú sjá lögreglu oftar en einu í viku og aðeins hærra hlutfall íbúa á höfuðborgarsvæðinu telja sig aldrei sjá lögreglu eða lögreglubíl í sínu hverfi en á allra síðustu árum þar á undan. Töluverður munur er á sýnileika lögreglu eftir hverfum, en hæsta hlutfall íbúa í Miðborg og í Hlíðum segjast sjá lögregluna oftar en einu sinni í viku.
- Um það bil tveir þriðju hlutar íbúa telur lögregluna mjög eða frekar aðgengilega. Ekki hefur orðið mikil breyting á viðhorfum íbúa höfuðborgarsvæðisins til aðgengis lögreglu á síðustu árum. Þeir hópar sem telja lögregluna sýnilega telja hana jafnframt vera aðgengilega.
- Traust til lögreglu og starfa hennar er almennt mikið meðal íbúa höfuðborgarsvæðisins. En ekki hefur orðið mikil breyting á trausti til lögreglu á síðustu árum. Konur og eldri aldurshópar eru líklegri en aðrir til að bera mikið traust til lögreglu.
- Árið 2017 leitaði rúmlega þriðjungur íbúa á höfuðborgarsvæðinu eftir einhverskonar þjónustu lögreglu. Mikill meirihluti þeirra sem leituðu eftir þjónustu lögreglu voru ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu. Mest var ánægjan meðal þeirra sem nýttu sér samfélagsmiðla en minnst meðal þeirra sem fóru á lögreglustöð.

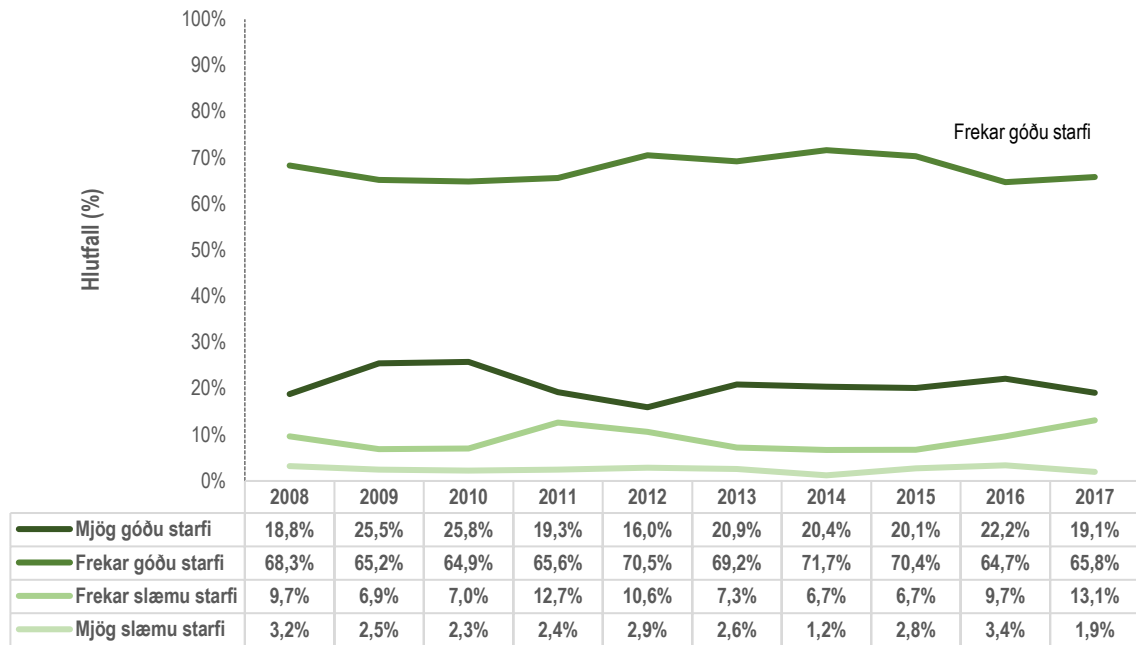
## Viðhorf til starfa lögreglu<sup>1</sup>

- Mikill meirihluti höfuðborgarbúa telur lögreglu skila mjög eða frekar góðu starfi við að stemma stigu við afbrotum, eða um 85%.
- Ekki hefur orðið mikil breyting á þessu hlutfalli á síðustu tíu árum. En hlutfallslega segja aðeins færri lögregluna hafa skilað mjög góðu starfi nú en á allra síðustu árum, og þá hlutfallslega aðeins fleiri sem telja lögregluna hafa skilað frekar góðu starfi árið 2017 (sjá mynd 1).
- Marktækur munur er á viðhorfum höfuðborgarbúa til starfa lögreglu eftir aldri, en ekki eftir öðrum bakgrunnsbreytum sem notaðar eru til greiningar í þessari könnun. Hlutfallslega flestir í yngsta aldurshópnum (18-25 ára) telja lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi, eða um 93%. Hlutfallið er lægst í aldurshópnum 36-45 ára og 56-65 ára, eða um 80% (sjá töflu 4).
- Í töflu 4 má sjá að íbúar í Hlíðum og Kópavogi eru ánægðastir með störf lögreglunnar (yfir 89%), en lægsta hlutfall íbúa sem telur lögreglu hafa skilað góðu starfi við að stemma stigu við afbrotum í sínu hverfi búa í Mosfellsbæ/á Kjalanesi (76%) og í Laugardal/Háaleiti (78%), en þessi munur er ekki tölfræðilega marktækur.

Tafla 3. Viðhorf íbúa á höfuðborgarsvæðinu til starfa lögreglu.

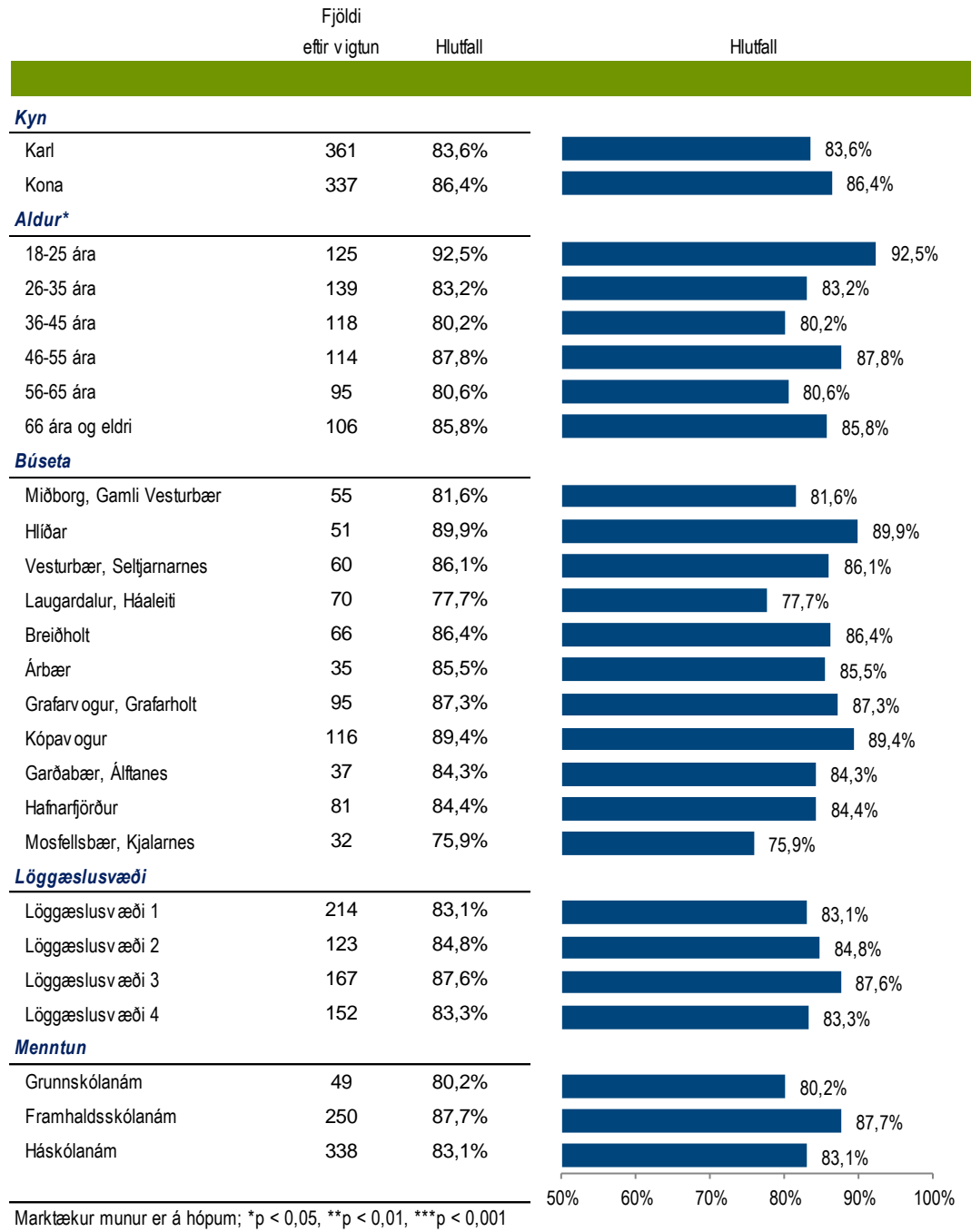
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög góðu starfi	157	19%	6,9%	19%
Frekar góðu starfi	541	66%	8,3%	66%
Frekar slæmu starfi	108	13%	5,9%	13%
Mjög slæmu starfi	16	2%	2,4%	2%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>822</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	443			
Vil ekki svara	7			
<b>Alls</b>	<b>1272</b>			

<sup>1</sup> Spurt var: Þegar á heildina er lítið, hversu góðu eða slæmu starfi finnst þér lögreglan skila í þínu hverfi til að stemma stigu við afbrotum?



Mynd 1. Viðhorf íbúa á höfuðborgarsvæðinu til starfa lögreglu, samanburður frá 2008 til 2017.

Tafla 4. Hlutfall íbúa á höfuðborgarsvæðinu sem telur lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi, skipt upp eftir kyni aldri, búsetu og menntun.





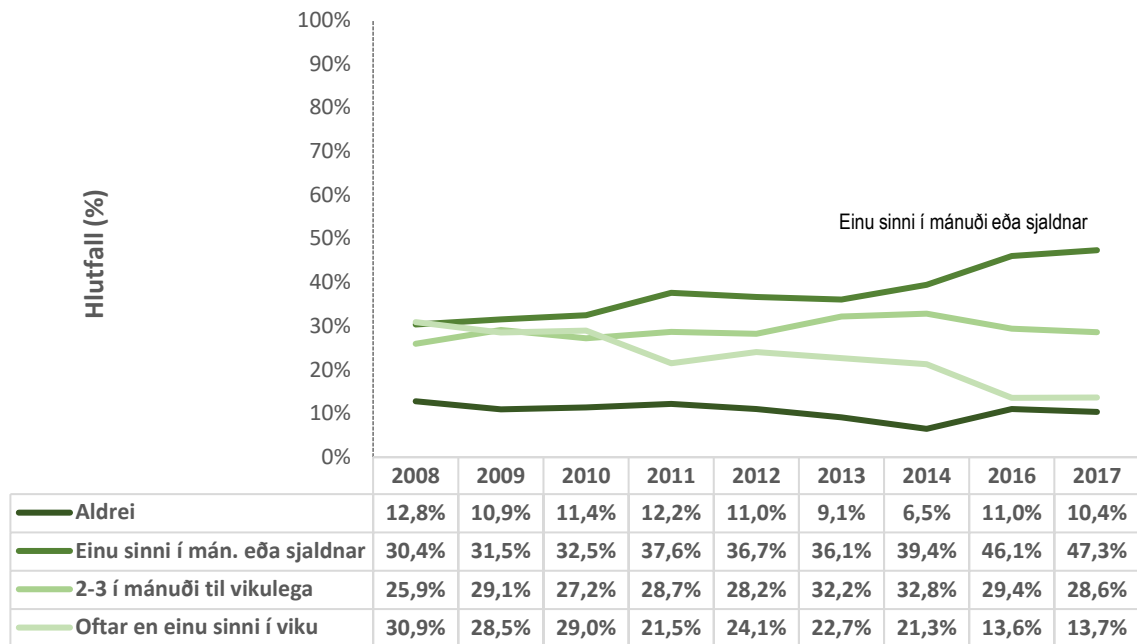
## Sýnileiki lögreglu<sup>2</sup>

- Flestir höfuðborgarbúar segjast sjá lögregluna í sínu hverfi einu sinni í mánuði eða sjaldnar, eða um 47%. Um 14% íbúa á höfuðborgarsvæðinu sjá lögregluna oftár en einu sinni í viku, en einungis 10% segjast aldrei sjá lögreglu eða lögreglubíl í sínu hverfi.
- Eins og má sjá á mynd 2 er mat á sýnileika lögreglu nokkuð svipað og hefur verið undanfarin ár. Þó hefur hlutfall þeirra sem segist sjá lögreglu oftár en einu sinni í viku farið lækkandi á undanförunum árum. Árið 2008 sögðust u.þ.b. 31% íbúa á höfuðborgarsvæðinu aldrei sjá lögreglu, en um 14% árið 2017. Hlutfall íbúa á höfuðborgarsvæðinu sem segist aldrei sjá lögreglu hefur reyndar einnig lækkað örlítið frá fyrri árum, en það var tæplega 13% árið 2008.
- Hlutfallslega fleiri karlar segjast sjá lögreglu oftár en einu sinni í viku, eða um 15% samanborðið við um 12% kvenna, en þessi munur er þó ekki tölfræðilega marktækur.
- Yngri aldurshópar eru jafnframt líklegri til þess að segjast sjá lögregluna oftár en einu sinni í viku í sínu hverfi en þeir sem eldri eru (sjá töflu 6).
- Mikill munur er á sýnileika lögreglu eftir búsetu og menntun. En mun hærra hlutfall íbúa í Miðborg (um 27%) og í Hlíðunum (um 28%) segjast sjá lögreglu vikulega eða oftár, samanborðið við rúmlega 4% í Vesturbæ og á Seltjarnarnesi.
- Höfuðborgarbúar með grunnsóknamenntun eru mun líklegri til þess að telja sig sjá lögreglu vikulega eða oftár en þeir sem hafa lokið framhaldsskóla- eða háskólanámi.

Tafla 5. Hversu oft höfuðborgarbúar sjá lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi.

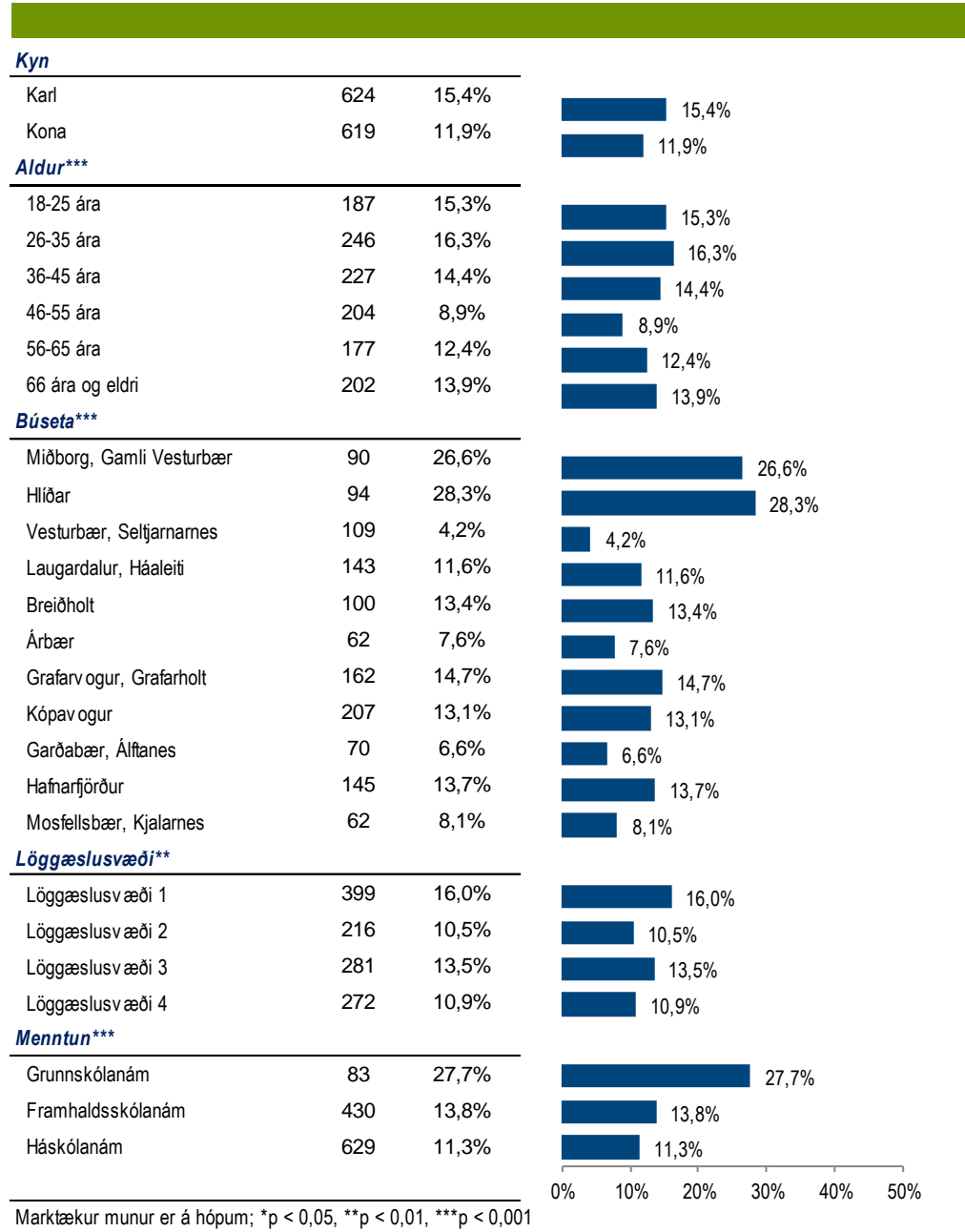
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Hlutfall
Oftár en einu sinni í viku	170	14%	14%
2-3 í mánuði til vikulega	356	29%	29%
Einu sinni í mánuði eða sjaldnar	589	47%	47%
Aldrei	129	10%	10%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1244</b>	<b>100%</b>	
Veit ekki	23		
Vil ekki svara	1		
<b>Alls</b>	<b>1268</b>		

<sup>2</sup> Spurt var: Hversu oft sérð þú lögreglumann eða lögreglubíl í þínu hverfi að jafnaði (hér er ekki átt við sýnileika lögreglu t.d. í fjölmiðlum)?



Mynd 2. Hversu oft höfuðborgarbúar sjá lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi, samanburður frá 2008 til 2017 (ekki spurt árið 2015).

Tafla 6. Hlutfall höfuðborgarbúa sem sjá lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi oftast en einu sinni í viku, skipt upp eftir kyni aldri, búsetu og menntun.



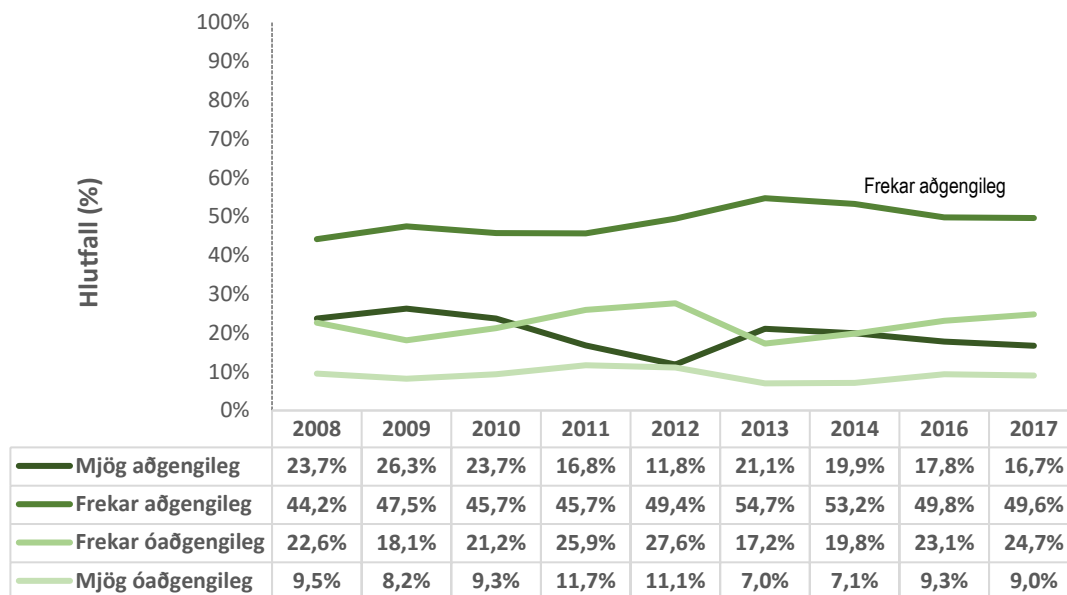
Marktækur munur er á hópum; \*p < 0,05, \*\*p < 0,01, \*\*\*p < 0,001

## Aðgengi að lögreglunni<sup>3</sup>

- Um það bil 67% íbúa á höfuðborgarsvæðinu telja lögreglu frekar eða mjög aðgengilega. Þetta hlutfall er örlítið lægra en á allra síðustu árum þar á undan (sjá töflu 7 og mynd 3).
- Það er einungis marktækur munur á mati höfuðborgarbúa á aðgengi sínu að lögreglunni eftir búsetu (bæði hverfi og löggæslusvæði). Íbúar í Hlíðum eru líklegastir til að telja lögregluna aðgengilega (u.þ.b. 81%). Hlutfallslega fæstir íbúar í Mosfellsbæ og á Kjalarnesi eru telja lögregluna aðgengilega (u.þ.b. 37%).

Tafla 7. Mat höfuðborgarbúa á aðgengi sínu að lögreglunni.

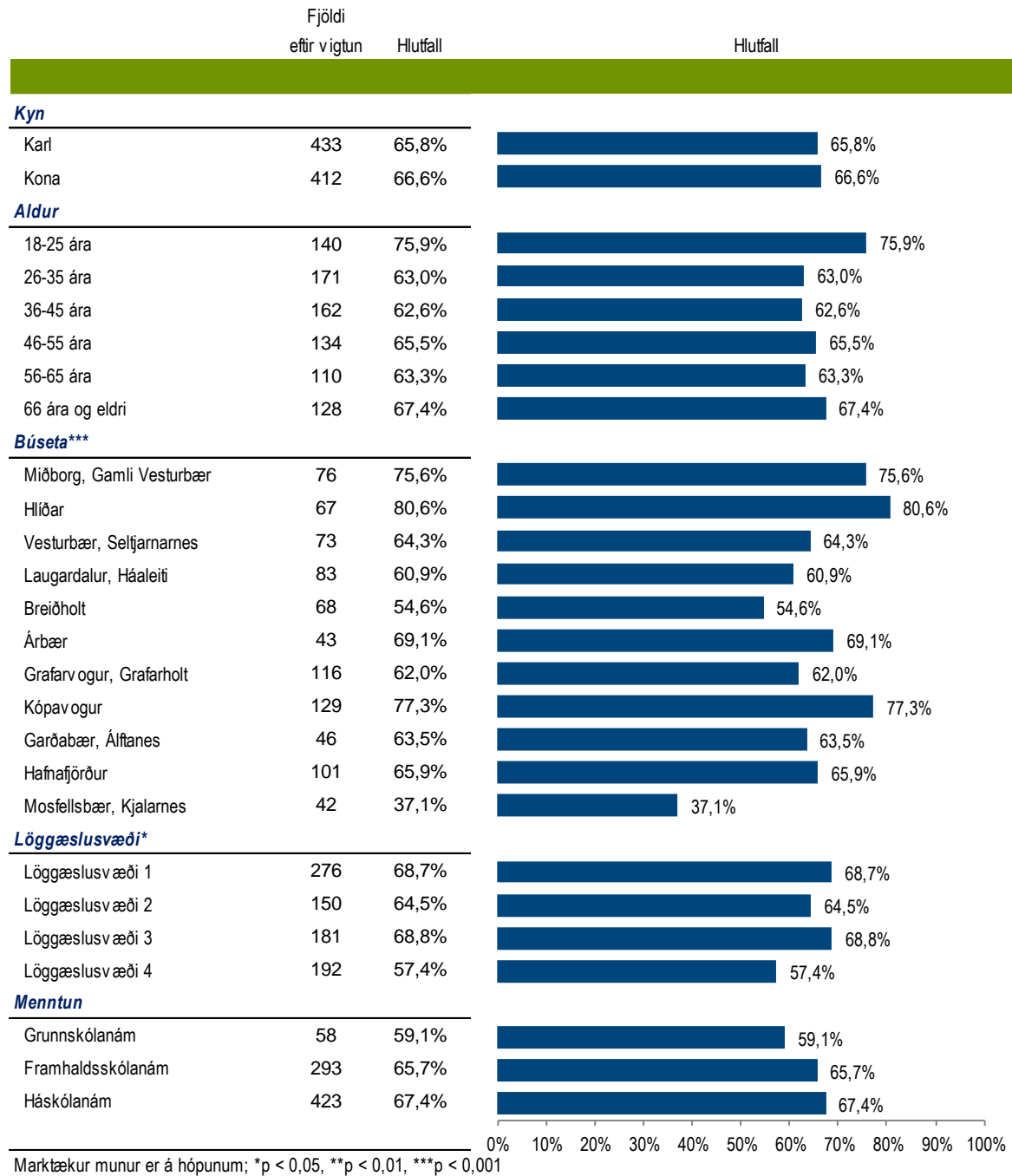
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög aðgengileg	141	17%	2,1%	17%
Frekar aðgengileg	419	50%	2,7%	50%
Frekar óaðgengileg	209	25%	2,4%	25%
Mjög óaðgengileg	76	9%	1,6%	9%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>845</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	417			
Vil ekki svara	9			
<b>Alls</b>	<b>1271</b>			



Mynd 3. Mat höfuðborgarbúa á aðgengi sínu að lögreglunni árin 2008 til 2017 (ath. spurning ekki notuð árið 2015).

<sup>3</sup> Spurt var: Þegar þú hugsar um aðgengi þitt að lögreglunni, t.d. til að fá þjónustu eða aðstoð þegar á þarf að halda, hversu aðgengileg eða óaðgengileg finnst þér lögreglan vera í þínu hverfi?

Tafla 8. Hlutfall höfuðborgarbúa sem telur lögreglu vera mjög eða frekar aðgengilega í sínu hverfi.



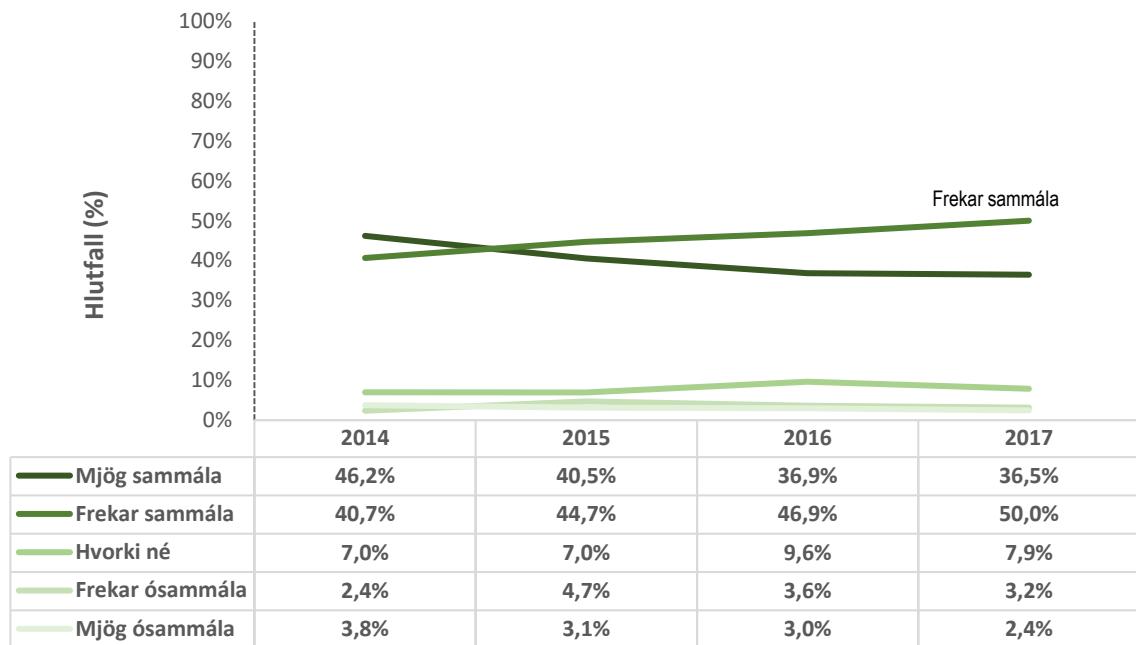
## Traust til lögreglu

- Mikill meirihluti höfuðborgarbúa bera traust til lögreglu. En um 87% þeirra eru mjög eða frekar sammála þeirri fullyrðingu að þeir beri traust til lögreglu og starfa hennar (sjá töflu 9).
- Nánast engin breyting hefur orðið á hlutfalli höfuðborgarbúa sem segjast mjög eða frekar sammála því að þeir beri traust til lögreglu frá árinu 2014, þó hefur aðeins fækkað í hópnum sem segist mjög sammála og þá fjölgað í hópnum sem segist frekar sammála að þeir beri traust til lögreglu (sjá mynd 4).
- Eins og kemur fram í töflu 10 er marktækur munur á trausti til lögreglu eftir kyni og aldri.
- Hlutfallslega fleiri konur en karlar bera traust til lögreglu, eða um 90% kvenna samanborið við um 83% karla.
- Hæsta hlutfall höfuðborgarbúa sem bera traust til lögreglu eru í elsta aldurshópnum, 66 ára og eldri (u.þ.b. 91%). Lægsta hlutfallið er meðal íbúa á aldrinum 26-35 ára (um 81%) og í aldurshópnum 18-25 ára (u.þ.b. 85%).
- Traust til lögreglu er mest meðal íbúa í Mosfellsbæ og á Kjalarnesi, en minnst meðal íbúa í Garðabæ og á Álftanesi. Traust eykst jafnframt með aukinni menntun. En eins og fyrr segir er þessi hlutfallsmunur ekki tölfræðilega marktækur.
- Mikill meirihluti höfuðborgarbúa er jafnframt mjög eða frekar sammála fullyrðingunni að lögreglan vinni í þágu almennings, eða um 90% (sjá töflu 11).
- Mikill meirihluti höfuðborgarbúa er einnig mjög eða frekar sammála fullyrðingunni að lögreglan sé heiðarleg, eða um 85% (sjá töflu 12).

Tafla 9. Mat höfuðborgarbúa á trausti til lögreglu<sup>4</sup>.

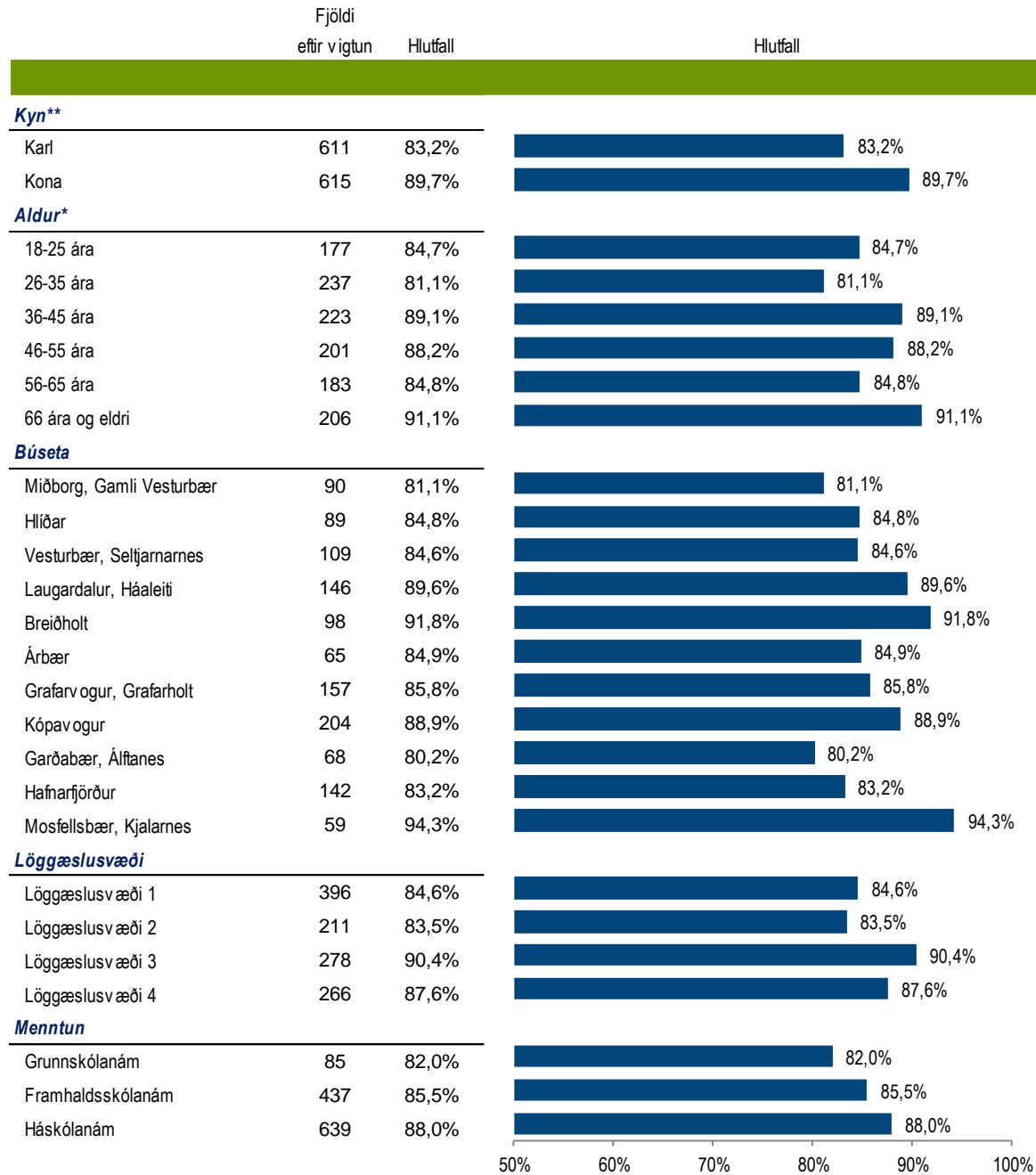
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	447	37%	2,7%	37%
Frekar sammála	613	50%	2,8%	50%
Hvorki né	97	8%	1,5%	8%
Frekar ósammála	39	3%	1,0%	3%
Mjög ósammála	30	2%	0,9%	2%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1226</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	5			
Vil ekki svara	2			
<b>Alls</b>	<b>1233</b>			

<sup>4</sup> Spurt var: Hversu sammála eða ósammála ert þú eftirfarandi fullyrðingum?-Ég ber traust til lögreglu og starfa hennar



Mynd 4. Mat höfuðborgarbúa á trausti á lögreglu á árunum 2014 til 2017.






Tafla 10. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru mjög eða frekar sammála að þeir beri traust til lögreglu, skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun.








Marktækur munur er á hópunum; \*p < 0,05, \*\*p < 0,01, \*\*\*p < 0,001



Tafla 11. Hlutfall höfuðborgarbúa sem telur lögreglu vinna í þágu almennings.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	540	44%	2,8%	 44%
Frekar sammála	559	46%	2,8%	 46%
Hvorki né	72	6%	1,3%	 6%
Frekar ósammála	27	2%	0,8%	 2%
Mjög ósammála	20	2%	0,7%	 2%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1218</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	12			
Vil ekki svara	3			
<b>Alls</b>	<b>1233</b>			

Tafla 12. Hlutfall höfuðborgarbúa sem telur lögreglu heiðarlega.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	396	44%	2,8%	 44%
Frekar sammála	373	41%	2,7%	 41%
Hvorki né	126	14%	1,9%	 14%
Frekar ósammála	8	1%	0,5%	 1%
Mjög ósammála	7	1%	0,5%	 1%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>909</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	318			
Vil ekki svara	5			
<b>Alls</b>	<b>1232</b>			

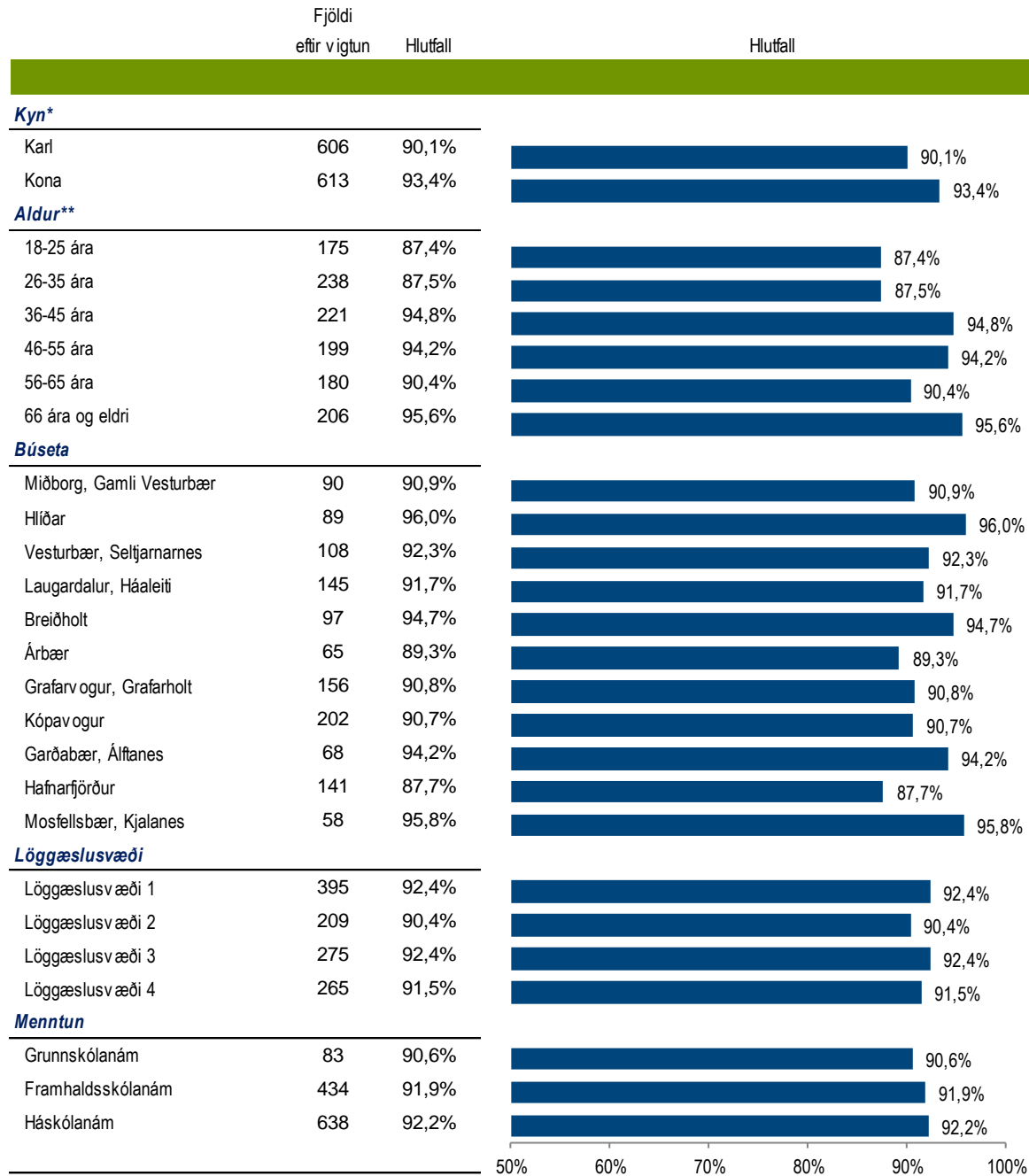
## Lögmæti lögreglu

- Flestir íbúar höfuðborgarsvæðisins, eða um 92%, telja lögregluna vera lögmætt yfirvald og að fyrirmælum hennar beri að fylgja. Eingöngu 2% eru ósammála fullyrðingunni.
- Í töflu 14 má sjá að það er eingöngu marktækur munur á hlutfalli þeirra sem telja lögregluna lögmætt yfirvald eftir kyni og aldri.
- Hlutfallslega fleiri konur telja lögregluna lögmætt yfirvald (um 93%), en þó telja einnig níu af hverjum tíu körlum að svo sé. Lægra hlutfall yngri íbúa (18-35 ára) telja lögregluna lögmætt yfirvald heldur en eldri íbúa.
- Í töflum 15 til 18 eru viðhorf höfuðborgarbúa til málefna sem tengjast lögmæti lögreglu skoðuð. Í töflu 15 kemur fram að um 33% íbúa á höfuðborgarsvæðinu er því mjög eða frekar sammála að það geti komið upp aðstæður þar sem það er í lagi að fylgja ekki fyrirmælum lögreglu. Um 48% íbúa er ósammála þeirri fullyrðingu.
- Meirihluti íbúa (u.þ.b. 74%) eru sammála að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu þó maður skilji ekki þær ástæður sem lagðar eru til grundvallar. Jafnframt telja um 65% höfuðborgarbúa að virða skuli ákvarðanir lögreglu jafnvel þó maður telji þær rangar. Svipað hlutfall (um 66%) telur að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu, þó maður sé ósáttur við framkomu hennar eða úrlausn ákveðinna verkefna.
- Marktækur munur var á viðhorfum höfuðborgarbúa til fullyrðinganna í töflum 15 til 18 eftir aldri. Þrátt fyrir að flestir höfuðborgarbúar telji lögregluna almennt lögmætt yfirvald er aðeins lægra hlutfall sem er því sammála meðal yngstu aldurshópanna (18-35 ára) en meðal þeirra sem eldri eru.

Tafla 13. Hlutfall höfuðborgarbúa sem telur lögregluna vera lögmætt yfirvald og að fyrirmælum hennar beri að fylgja.

	Fjöldi eftir v.igtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	719	59%	2,7%	59%
Frekar sammála	400	33%	2,6%	33%
Hvorki né	77	6%	1,4%	6%
Frekar ósammála	14	1%	0,6%	1%
Mjög ósammála	10	1%	0,5%	1%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1219</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	6			
Vil ekki svara	7			
<b>Alls</b>	<b>1232</b>			

Tafla 14. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru **mjög eða frekar sammála** að lögreglan sé lögmætt yfirvald og að fyrirmælum hennar ber að fylgja, skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun.



Marktækur munur er á hópunum; \*p < 0,05, \*\*p < 0,01, \*\*\*p < 0,001

Tafla 15. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru sammála eða ósammála að upp geti komið aðstæður þar sem það er í lagi að framfylgja ekki fyrirmælum lögreglu.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	122	11%	1,7%	11%
Frekar sammála	231	21%	2,3%	21%
Hvorki né	222	20%	2,2%	20%
Frekar ósammála	292	26%	2,5%	26%
Mjög ósammála	241	22%	2,3%	22%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1109</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	111			
Vil ekki svara	12			
<b>Alls</b>	<b>1232</b>			

Tafla 16. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru sammála eða ósammála að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu þó maður skilji ekki þær ástæður sem lagðar eru til grundvallar.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	366	31%	2,6%	31%
Frekar sammála	513	43%	2,8%	43%
Hvorki né	188	16%	2,0%	16%
Frekar ósammála	86	7%	1,4%	7%
Mjög ósammála	43	4%	1,0%	4%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1196</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	32			
Vil ekki svara	5			
<b>Alls</b>	<b>1233</b>			

Tafla 17. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru sammála eða ósammála að virða skuli ákvarðanir lögreglu jafnvel þó maður telji þær rangar.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	286	24%	2,4%	24%
Frekar sammála	478	41%	2,7%	41%
Hvorki né	225	19%	2,2%	19%
Frekar ósammála	120	10%	1,7%	10%
Mjög ósammála	72	6%	1,3%	6%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1181</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	43			
Vil ekki svara	9			
<b>Alls</b>	<b>1233</b>			

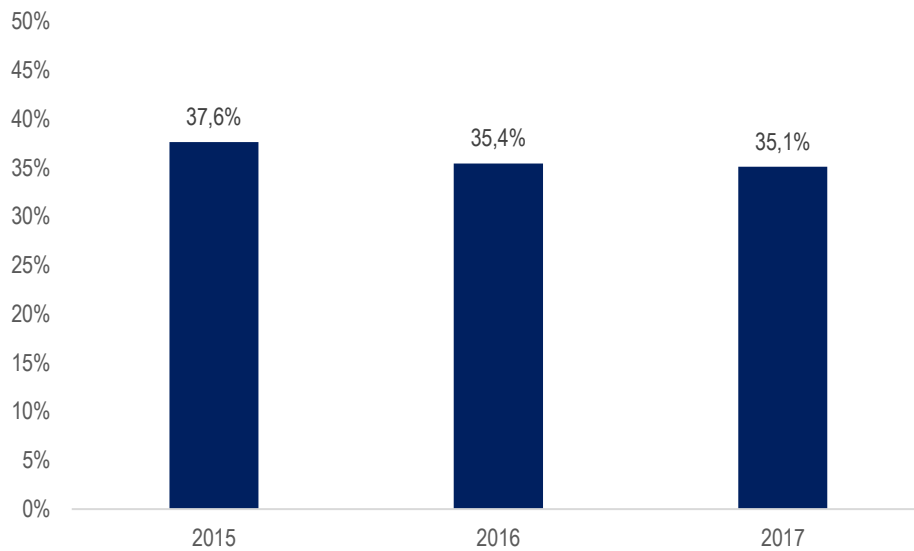
Tafla 18. Hlutfall höfuðborgarbúa sem eru sammála eða ósammála að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu, þó maður sé ósáttur við framkomu hennar eða úrlausn ákveðinna verkefna.

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	271	23%	2,3%	23%
Frekar sammála	511	43%	2,8%	43%
Hvorki né	254	21%	2,3%	21%
Frekar ósammála	107	9%	1,6%	9%
Mjög ósammála	43	4%	1,0%	4%
<b>Fjöldi svara</b>	<b>1186</b>	<b>100%</b>		
Veit ekki	37			
Vil ekki svara	9			
<b>Alls</b>	<b>1232</b>			

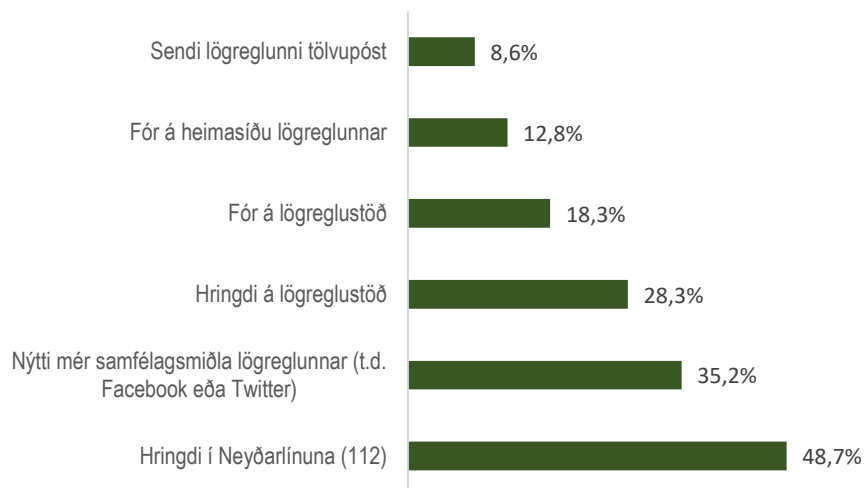
## Samskipti við lögreglu<sup>5</sup>

- Árið 2017 leituðu um 35% höfuðborgarbúa eftir þjónustu eða aðstoð lögreglu.
- Það var eingöngu marktækur munur á hlutfalli þeirra sem leituðu eftir þjónustu lögreglu eftir aldri (ekki birt í töflu eða á mynd). Fólk á aldrinum 26 til 45 ára var líklegast til að leita eftir þjónustu en þeir sem eru 66 ára eða eldri voru ólíklegastir.
- Á mynd 5 er hlutfall höfuðborgarbúa sem leitaði eftir þjónustu lögreglu borið saman milli ára, samanburðurinn nær aftur til ársins 2007. Nánast sama hlutfall íbúa höfuðborgarsvæðisins leituðu eftir þjónustu árið 2017 og á árinu þar á undan, eða rúmlega 35%. Þetta hlutfall er þó aðeins lægra en á árunum 2013 og 2014 þegar hlutfall var hæst. Árið 2012 var hlutfallið í sögulegu lágmarki, en þá leituðu eingöngu tæplega 19 höfuðborgarbúa eftir þjónustu lögreglu. Á þessu tímabili hefur spurningin tekið einhverjum breytingum sem gæti skýrt þennan mun
- Af þeim sem leituðu eftir þjónustu lögreglu hringdu flestir í Neyðarlínuna (112), eða tæplega 49%. Um 35% þeirra sem nýttu sér þjónustu lögreglu á árinu 2017, nýttu sér samfélagsmiðla hennar. Fæstir, eða um 8%, sendu lögreglunni tölvupóst (sjá mynd 6).
- Meirihluti þeirra sem nýttu sér þjónustu lögreglu voru ánægðir með þjónustuna sem þeir fengu. Ánægjan var sérstaklega mikil meðal þeirra sem nýttu sér samfélagsmiðla lögreglu, þar sem um 95% þeirra voru mjög eða frekar ánægðir með þjónustuna. Heldur lægra hlutfall þeirra sem fóru á lögreglustöð voru ánægðir með þjónustuna, en þó var hlutfall ánægðra um 65%.
- Í töflu 19 er tegund þjónustu sem leitað var eftir greind eftir bakgrunni höfuðborgarbúa. Heldur hærra hlutfall karla en kvenna hringdi í Neyðarlínuna, en hærra hlutfall kvenna en karla nýttu sér samfélagsmiðla lögreglu. Önnur hlutföll voru ekki marktæk eftir kyni.
- Eini munur á tegund þjónustu sem leitað var eftir sem var marktækur eftir aldri er hlutfall þeirra sem nýttu sér samfélagsmiðla, þeir sem eru á aldrinum 26-35 ára nýttu sér þessa tegund af þjónustu lögreglu hlutfallslega oftast.
- Íbúar á löggæslusvæði 1 (póstnúmer 101 til 108 og 170) voru líklegri en íbúar á öðrum svæðum til að hringja í Neyðarlínuna. Hlutfallslegur fjöldi þeirra sem fór á heimasíðu lögreglu hækkar með aukinni menntun. Eingöngu 3% þeirra sem hafa lokið grunnsóknanámi fóru á heimasíðu lögreglu en tæplega 17% þeirra sem hafa lokið háskólanámi.

<sup>5</sup> Spurt var: Ef þú hugsar um árið 2016, leitaðir þú eftir þjónustu/aðstoð lögreglu með einhverjum af eftirtöldum hætti?



Mynd 5. Hlutfall höfuðborgarbúa sem höfðu leitað eftir einhverskonar þjónustu lögreglu frá 2015 til 2017.



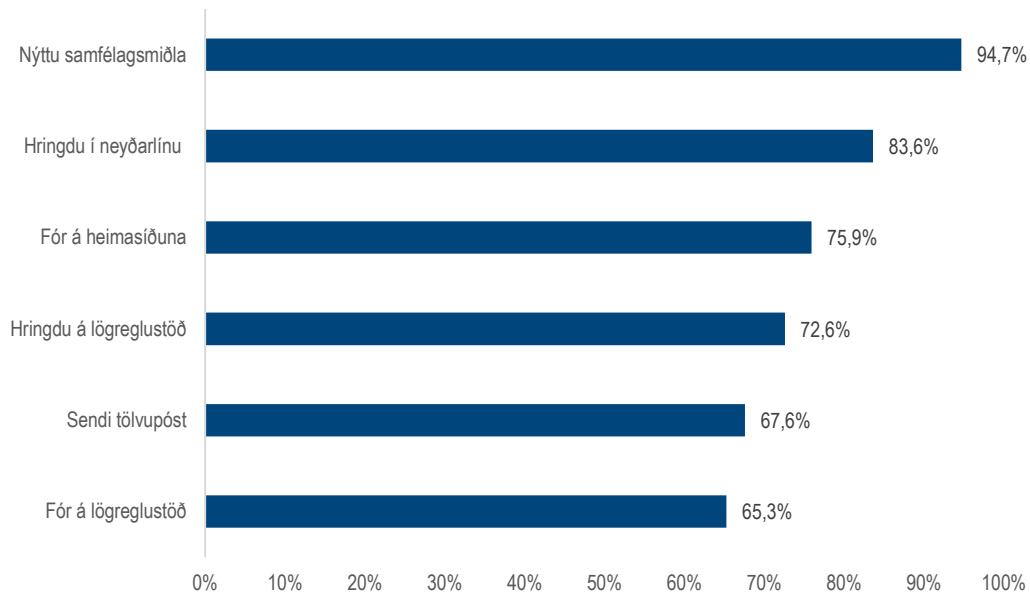
Mynd 6. Hlutfall höfuðborgarbúa sem leituðu eftir þjónustu lögreglu, greint eftir samskiptaleið. Svarendur máttu merkja við fleiri en einn valmöguleika og er því heildarhlutfallið hærra en 100%.

Tafla 19. Hlutfall höfuðborgarbúa sem leituðu eftir þjónustu lögreglu, greint eftir samskiptaleið, kyn, aldri, búsetu og menntun.

	Hringdi í neyðarlínuna	Nýtti mér samfélagsmiðla	Hringdi á lögreglustöð	Fór á lögreglustöð	Fór á heimasíðu lögreglu	Sendi lögreglunni tölv upóst
<b>Kyn</b>						
Karl	53,8%*	24,7%***	31,2%	19,9%	14,6%	9,6%
Kona	44,0%	45,0%	25,7%	16,8%	11,1%	7,7%
<b>Aldur</b>						
18-25 ára	55,0%	42,4%***	17,5%	20,0%	12,4%	7,5%
26-35 ára	47,6%	46,0%	26,8%	17,1%	13,0%	6,5%
36-45 ára	47,0%	36,4%	31,7%	17,4%	12,3%	7,2%
46-55 ára	45,4%	34,1%	31,5%	20,6%	17,9%	17,8%
56-65 ára	49,9%	24,8%	28,4%	19,1%	11,0%	9,4%
66 ára og eldri	49,2%	6,0%	36,9%	16,2%	8,2%	4,2%
<b>Búseta</b>						
Miðborg, Gamli Vesturbær	55,2%	32,6%	38,0%	13,3%	17,5%	10,3%
Hlíðar	55,6%	37,9%	27,3%	28,2%	11,8%	16,4%
Vesturbær, Seltjarnarnes	47,9%	37,0%	24,2%	22,6%	12,8%	4,7%
Laugardalur, Háaleiti	62,5%	36,5%	22,7%	11,2%	9,3%	10,6%
Breiðholt	47,5%	41,9%	38,0%	14,6%	9,8%	2,4%
Árbær	50,1%	36,6%	43,3%	11,7%	5,1%	12,0%
Grafarvogur, Grafarholt	51,5%	37,0%	26,3%	19,3%	11,4%	5,0%
Kópavogur	36,7%	32,8%	30,1%	16,9%	14,8%	9,4%
Garðabær, Álftanes	22,1%	37,9%	15,9%	22,4%	20,0%	8,5%
Hafnarfjörður	46,9%	21,5%	24,3%	22,7%	15,7%	6,0%
Mosfellsbær, Kjalanes	52,2%	45,9%	27,6%	19,2%	9,7%	13,1%
<b>Löggæslusvæði</b>						
Löggæslusvæði 1	55,4%*	36,1%	25,6%	18,7%	12,3%	11,9%
Löggæslusvæði 2	37,3%	28,7%	19,9%	19,4%	15,5%	6,8%
Löggæslusvæði 3	39,5%	36,2%	33,5%	15,9%	14,9%	6,1%
Löggæslusvæði 4	48,5%	38,2%	32,0%	18,4%	10,3%	8,5%
<b>Menntun</b>						
Grunnskólanám	63,2%	39,9%	32,4%	19,8%	3,0%*	4,8%
Framhaldsskólanám	49,0%	33,7%	28,5%	22,9%	9,0%	8,3%
Háskólanám	46,4%	34,2%	26,6%	17,0%	16,6%	9,9%

Marktækur munur á hlutfalli hópanna; \*p < 0,05, \*\*p < 0,01, \*\*\*p < 0,001





Mynd 7. Hlutfall höfuðborgarbúa sem leituðu eftir þjónustu lögreglu og voru mjög eða frekar ánægðir með þjónustuna, greint eftir samskiptaleið.